



PERIODO LEGISLATIVO 2026-2030

LEGISLATURA 374

Modifica la ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para evitar la generación de cobros improcedentes con posterioridad al fallecimiento del titular de contratos de tracto sucesivo o de ejecución continua

SESIÓN N°

46

☒ PRIMER TRÁMITE CONST.

FECHA

21-07-2026

☐ SEGUNDO TRÁMITE CONST. (S)

DESTINACIÓN

☐ 01.- AGRICULTURA, SILVICULTURA Y DESARROLLO RURAL

☐ 02.- DEFENSA NACIONAL

☒ 03.- ECONOMÍA, FOMENTO; MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y TURISMO

☐ 04.- EDUCACIÓN

☐ 05.- HACIENDA

☐ 06.- GOBIERNO INTERIOR, NACIONALIDAD, CIUDADANÍA Y REGIONALIZACIÓN

☐ 07.- CONSTITUCIÓN, LEGISLACIÓN, JUSTICIA Y REGLAMENTO

☐ 08.- MINERÍA Y ENERGÍA

☐ 09.- OBRAS PÚBLICAS

☐ 10.- RELACIONES EXTERIORES, ASUNTOS INTERPARLAMENTARIOS E INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA

☐ 11.- SALUD

☐ 12.- MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

☐ 13.- TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

☐ 14.- VIVIENDA, DESARROLLO URBANO

☐ 15.- TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

☐ 16.- RÉGIMEN INTERNO Y ADMINISTRACIÓN

☐ 17.- DERECHOS HUMANOS Y PUEBLOS ORIGINARIOS

☐ 18.- LA FAMILIA

☐ 19.- CIENCIAS Y TECNOLOGÍA

☐ 20.- BIENES NACIONALES

☐ 21.- PESCA, ACUICULTURA E INTERESES MARÍTIMOS

☐ 22.- DE EMERGENCIA, DESASTRES Y BOMBEROS

☐ 24.- CULTURA, ARTES Y COMUNICACIONES

☐ 25.- SEGURIDAD CIUDADANA

☐ 27.- ZONAS EXTREMAS Y ANTÁRTICA CHILENA

☐ 29.- DEPORTES Y RECREACIÓN

☐ 31.- DESARROLLO SOCIAL, SUPERACIÓN DE LA POBREZA Y PLANIFICACIÓN

☐ 33.- RECURSOS HÍDRICOS Y DESERTIFICACIÓN

☐ 34.- MUJERES Y EQUIDAD DE GÉNERO

☐ COMISIÓN DE HACIENDA, EN LO PERTINENTE.

☐ COMISIÓN MIXTA.

☐ COMISIÓN ESPECIAL MIXTA DE PRESUPUESTOS.

☐ EXCMA. CORTE SUPREMA, EN LO PERTINENTE.

☐ OTRA:



PROYECTO DE LEY

AUTORA
H. DIPUTADA MACARENA SANTELICES

"LEY DESCANSA EN PAZ"

Modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para evitar la generación de cobros improcedentes con posterioridad al fallecimiento del titular de contratos de tracto sucesivo o de ejecución continuada.

De conformidad a lo dispuesto en los artículos 63 y 65 de la Constitución Política de la República, lo previsto en la Ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, y lo establecido en el Reglamento de la Cámara de Diputadas y Diputados de Chile, y en mérito de los antecedentes y fundamentos que se indican a continuación, vengo en presentar la siguiente moción:

I. IDEA MATRIZ

El presente proyecto de ley tiene por objeto incorporar a la Ley N° 19.496 una regla general destinada a proteger a los consumidores y a sus sucesores frente a la generación de cobros improcedentes derivados de contratos de tracto sucesivo o de ejecución continuada una vez ocurrido el fallecimiento del titular. Esto mediante establecer un deber legal de diligencia para los proveedores, impidiendo que puedan producir efectos jurídicos respecto de la sucesión aquellos cobros que se originen exclusivamente por la falta de adecuación imputable al proveedor de la relación contractual con posterioridad al fallecimiento del consumidor.



II. ANTECEDENTES DE HECHO

El crecimiento sostenido de los contratos de tracto sucesivo o de ejecución continuada ha transformado este tipo de relaciones jurídicas en una de las modalidades contractuales más habituales dentro del mercado nacional. Servicios básicos, telecomunicaciones, plataformas digitales, televisión de pago, seguros, sistemas electrónicos de cobro de peajes (TAG) y diversos servicios permanentes forman parte de la vida cotidiana de millones de consumidores.

En la actualidad, el ordenamiento jurídico chileno carece de una regulación que establezca un deber legal expreso de los proveedores de adecuar oportunamente la relación contractual cuando fallece el consumidor. Como consecuencia de ello, es frecuente que continúen generándose cobros por conceptos de mantención, intereses, multas o recargos que no obedecen a un servicio efectivamente prestado, sino exclusivamente a la inactividad administrativa del proveedor para actualizar la situación contractual.

Esta situación obliga, en la práctica, a que los familiares deban enfrentar trámites administrativos en momentos especialmente complejos desde el punto de vista personal y emocional, debiendo investigar los contratos y obligaciones que mantuviese el causante y acreditar el fallecimiento del titular para evitar la continuación de cobros que, muchas veces, continúan incrementándose mientras la empresa mantiene vigente el contrato.

A mayor abundamiento, diversos son los conflictos que se han difundido ampliamente por la prensa nacional. Particularmente ilustrativo resulta el caso de una familia de la comuna de Melipilla que denunció la existencia de una cuantiosa deuda por concepto de TAG mantenida a nombre de una persona fallecida, producto



de una presunta usurpación de identidad, cuyos cobros continuaron incrementándose incluso después del fallecimiento del titular.¹

Del mismo modo, el Servicio Nacional del Consumidor ha impulsado acciones judiciales y administrativas frente a concesionarias de autopistas por la generación de cobros indebidos, reconociendo que las relaciones entre estas empresas y los usuarios se encuentran sometidas a la Ley N° 19.496 y que los consumidores tienen derecho a recibir cobros únicamente respecto de servicios efectivamente prestados.²

Asimismo, el propio SERNAC ha constatado en distintos mercados que una parte importante de los reclamos de los consumidores dice relación con las dificultades para poner término a contratos de ejecución continuada y con la persistencia de cobros posteriores a la solicitud de término, fenómeno que se vuelve especialmente gravoso cuando el titular ha fallecido.

El problema adquiere una especial relevancia considerando que, conforme al Derecho Civil chileno, el fallecimiento de una persona produce la apertura de la sucesión, transmitiéndose a los herederos los derechos y obligaciones patrimoniales del causante. Sin embargo, distinto es el caso de aquellos cobros que no existían al momento del fallecimiento y que se originan exclusivamente por la falta de actuación del proveedor para adecuar la relación contractual a la nueva realidad jurídica. En estos casos, no resulta razonable trasladar a la sucesión las consecuencias económicas derivadas de una inactividad imputable exclusivamente a la empresa.

En consecuencia, se hace necesario incorporar una regla general dentro de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores que establezca un deber de actuación diligente para los proveedores y otorgue certeza jurídica tanto a las empresas como a las familias respecto de los efectos que produce el fallecimiento del titular de este tipo de contratos.

¹ <https://www.chilevision.cl/noticias/reportajes/cronicas/acusan-fraude-por-tag-familia-denuncia-usurpacion-de-identidad-y-gigante-deuda-a-nombre-de-un-integrante-fallecido/>

² <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-6832.html>



III. ANTECEDENTES DE DERECHO

1. La Constitución Política de la República, en su artículo 19 N° 21, garantiza la libertad para desarrollar cualquier actividad económica, disponiendo que su ejercicio debe sujetarse a las normas legales que la regulen. En este contexto, las relaciones de consumo deben desarrollarse dentro de un marco de equilibrio entre la libertad económica de los proveedores y la protección efectiva de los derechos de los consumidores, evitando prácticas que generen consecuencias patrimoniales injustificadas o desproporcionadas.
2. Asimismo, el artículo 19 N° 24 de la Constitución asegura el derecho de propiedad en sus diversas especies sobre toda clase de bienes. Dicha garantía comprende la protección del patrimonio de las personas y de sus sucesores, impidiendo que se vea afectado por cobros, intereses, multas o recargos que no deriven de obligaciones válidamente contraídas por el causante, sino exclusivamente de la falta de adecuación de una relación contractual por parte del proveedor con posterioridad a su fallecimiento.
3. Por su parte, la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, reconoce un conjunto de derechos destinados a resguardar el equilibrio en las relaciones de consumo, imponiendo a los proveedores deberes de profesionalidad, buena fe, información y respeto de los derechos de los consumidores. No obstante, dicha normativa no contempla actualmente una regulación respecto de los efectos jurídicos derivados de la subsistencia de los contratos de tracto sucesivo o de ejecución continuada con posterioridad al fallecimiento de su titular, generándose un vacío normativo que permite la mantención de cobros, intereses, multas, recargos u otros.



cargos administrativos derivados exclusivamente de la falta de adecuación de la relación contractual por parte del proveedor.

4. Del mismo modo, el Código Civil regula la sucesión por causa de muerte, estableciendo la transmisión de los derechos y obligaciones del causante a sus herederos en los casos previstos por la ley. Sin embargo, dicho régimen sucesorio no resuelve la situación de aquellos cobros que se originan con posterioridad al fallecimiento del titular y cuya generación obedece exclusivamente a la falta de adecuación de la relación contractual por parte del proveedor, circunstancia que justifica la necesidad de establecer una regla especial de protección en el ámbito del Derecho del Consumidor.

Por esta razón, quienes suscriben la presente moción estiman necesario perfeccionar la Ley N° 19.496, incorporando una regulación que establezca el deber de los proveedores de adoptar las medidas necesarias para adecuar oportunamente las relaciones contractuales de tracto sucesivo o de ejecución continuada cuando fallezca su titular, evitando la generación de cobros improcedentes que afecten injustificadamente a la sucesión y otorgando mayor certeza jurídica tanto a los consumidores como a los proveedores.

De esta manera, y en mérito de lo expuesto, vengo a presentar el siguiente:

PROYECTO DE LEY

Artículo único. - Incorpórase en DFL 3, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, el siguiente artículo 3 quinquies, nuevo, del siguiente tenor:



"Artículo 3 quinquies. - En los contratos de tracto sucesivo o de ejecución continuada celebrados con consumidores personas naturales, el proveedor deberá adoptar las medidas necesarias para evitar la generación de cobros, intereses, multas, recargos o cualquier otro cargo que deriven exclusivamente de la falta de adecuación de la relación contractual con ocasión del fallecimiento de su titular.

Asimismo, el proveedor deberá disponer de mecanismos presenciales y electrónicos, claramente informados y de fácil acceso, que permitan solicitar la terminación o transferencia de la relación contractual con ocasión del fallecimiento de su titular. La terminación del contrato podrá solicitarse mediante la sola presentación del certificado de defunción emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación. Para solicitar la transferencia del contrato deberá acreditarse la calidad de heredero o la representación que corresponda conforme a derecho.

Los cobros, intereses, multas, recargos o cualquier otro cargo que se generen con posterioridad a la fecha del fallecimiento consignada en la respectiva inscripción de defunción y que deriven exclusivamente de la falta de adecuación de la relación contractual imputable al proveedor, no podrán hacerse valer en contra de la sucesión del causante.

Para los efectos de este artículo, se entenderán comprendidos, entre otros, los contratos de suministro de servicios básicos, telecomunicaciones, televía, televisión de pago, plataformas de suscripción y demás servicios de ejecución continuada."



MACARENA SANTELICES CAÑAS

H. Diputada de la República – Distrito 12

Puente Alto, La Florida, La Pintana, Pirque, San José de Maipo.





FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MACARENA SANTELICES C.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CRISTIÁN ARAYA L.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JOSE A. KAST A.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. ALEJANDRO RIQUELME D.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. DIEGO VERGARA R.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CLAUDIA REYES L.



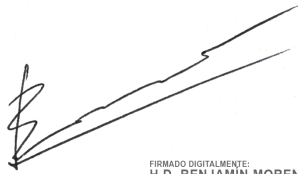
FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JAVIERA RODRIGUEZ P.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. M.PAZ CHARPENTIER R.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. DANIEL BUSTOS L.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. BENJAMÍN MORENO B.

